

RESOLUCIÓN de 16 de julio de 2010, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro de Informática y Comunicación.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Centro de Informática y Comunicación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y conforme al Acuerdo de 16 de diciembre de 2008, por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicio de dicha Universidad,

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios del Centro de Informática y Comunicación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Centro de Informática y Comunicación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 16 de julio de 2010.- El Rector, Juan Jiménez Martínez.

ANEXO ÚNICO

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Centro.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro de Informática y Comunicaciones a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas que lo integran.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos del Centro de Informática y Comunicaciones.

El Centro de Informática y Comunicaciones es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión del Centro de Informática y Comunicaciones.

El Centro de Informática y Comunicaciones tiene como misión la planificación y gestión general de los sistemas automatizados de información y las comunicaciones para el apoyo a la docencia, el estudio, la investigación y la gestión, así como la difusión de la información de la comunidad universitaria poniendo a disposición de esta sus instrumentos tecnológicos y bancos de datos informáticos.

I.III. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro de Informática y Comunicaciones es el órgano responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión

y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo, el/la titular del Centro, el/la responsable último/a de dicha coordinación así como de la aplicación, en cada caso, de las medidas de subsanación previstas.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Centro de Informática y Comunicaciones.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro de Informática y Comunicaciones, ya sean de carácter interno –personal docente y de administración y servicios, Centros, Departamentos u órganos directivos o administrativos– o externo –estudiantes y ciudadanía en general– podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

2. A través de sugerencias o reclamaciones presentadas en el Buzón de Quejas y Sugerencias del Centro.

3. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y por la propia Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro de Informática y Comunicaciones.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta.

Al Centro de Informática y Comunicaciones le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Soporte a usuarios en servicios TIC (presencial, web y teléfono) en el Centro de Servicios del CIC.

2. Mantenimiento de un Catálogo de Servicios a la comunidad en continua expansión.

3. Servicio de apoyo tecnológico a la innovación académica y docencia virtual.

4. Soporte a usuarios a las aplicaciones corporativas de gestión (Recursos Humanos, Académico, Contratación y Económico) y tratamiento de datos.

5. Servicio de soporte a usuarios en los sistemas de información (web) institucionales.

6. Servicio de aulas de informática.

7. Servicio de soporte a usuarios en mensajería electrónica y acceso a los servicios.

8. Servicio de soporte a usuarios en la utilización de las redes inalámbricas (WIFI-WIMAX) y acceso EDUROAM.

9. Servicio de soporte de red, telefonía y televisión.

10. Servicio de soporte de aulas de docencia avanzadas, aulas de idiomas, aulas de teleformación y salas de grados.

11. Servicio de entrega de material descatalogado a entidades externas.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Centro de Informática y Comunicaciones:

a) Normativa sobre la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla:

La normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: http://www.upo.es/general/conocer_upo/normativa/index_normativa.html.

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE núm. 307, de 24.12.2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE núm. 89, de 13.4.2007).

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (publicada en el BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003, y en el BOE núm. 14, de 16 de enero de 2004).

- Ley 3/1997, de 1 de julio, de creación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (publicada en el BOE núm. 180, de 29 de julio de 1997).

- Decreto 221/1997, de 30 de septiembre, de transferencias a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (publicado en el BOJA núm. 118, de 9 de octubre de 1997).

- Decreto 298/2003, de 21 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de

Sevilla (publicados en el BOJA núm. 214, de 6 de noviembre de 2003, corrección de errores de BOJA núm. 231, de 1 de diciembre de 2003, publicados en el BOE núm. 306, de 23 de diciembre de 2003).

b) Normativa específica:

La normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <http://www.upo.es/cic/normativa/universidad/index.jsp>.

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad, de 31 de octubre de 2006, por el que se aprueba la Normativa de Usos de los Servicios y Recursos Informáticos y de Comunicación (BUPO núm. 5, de octubre de 2006, página 7), que faculta al responsable académico, para emitir instrucciones específicas que desarrollen la definición y las condiciones de uso de los distintos servicios informáticos y de comunicaciones.

- Instrucción de 20 de diciembre de 2006, del Ilmo. Sr. Director General de Biblioteca y Nuevas Tecnologías, sobre el Uso de Servicios y Recursos Informáticos y de Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (BUPO núm. 7, de diciembre de 2006, página 15).

- Instrucción de 20 de diciembre de 2006, del Ilmo. Sr. Director General de Biblioteca y Nuevas Tecnologías, sobre el Uso del Servicio de Correo Electrónico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (BUPO núm. 7, de diciembre de 2006, página 20).

- Normativa de utilización de las Aulas de Informática, aprobada por la Comisión Gestora en su 25.ª sesión el día treinta y uno de mayo de 2000.

- Instrucción sobre el uso del Servicio de Publicación y Alojamiento en los Sistemas de Información y Noticias Web.

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias del servicio tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en este Centro de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, que comprende el conjunto de sugerencias y reclamaciones presentadas ante la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la misma, ya que permite presentar las

reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.

Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien por escrito cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, bien presentándolas en los Buzones establecidos al efecto, situados en las dependencias administrativas o en sus portales de internet.

IV.III. Tramitación.

1. El órgano de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, funcionalmente responsable, ante el cual se formula la sugerencia o reclamación correspondiente, llevará el control tanto de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Centro de Informática y Comunicaciones como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo de quince días se notificará a quien hizo la sugerencia o reclamación las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

2. Ante reclamaciones relativas a incumplimientos de compromisos de calidad establecidos en esta carta, se actuará conforme a lo consignado en la misma en el apartado C) Medidas de subsanación.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Centro de Informática y Comunicaciones, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

• Carretera de Utrera, km 1, Edificio 6B-Manuel José de Ayala, planta baja (41013, Sevilla).

- Teléfonos:

• Teléfono de Administración: 954 349 258.

• Teléfono de Atención a Usuarios: 954 977 903.

• Director/a del Centro de Informática y Comunicaciones: 954 349 261.

- Fax:

• Centro de Informática y Comunicaciones: 954 349 262.

- Dirección de internet: <http://www.upo.es/cic>.

- Correo electrónico: sugerenciascic@upo.es.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: <http://www.upo.es/cic/sugerencias>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Centro de Informática y Comunicaciones se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

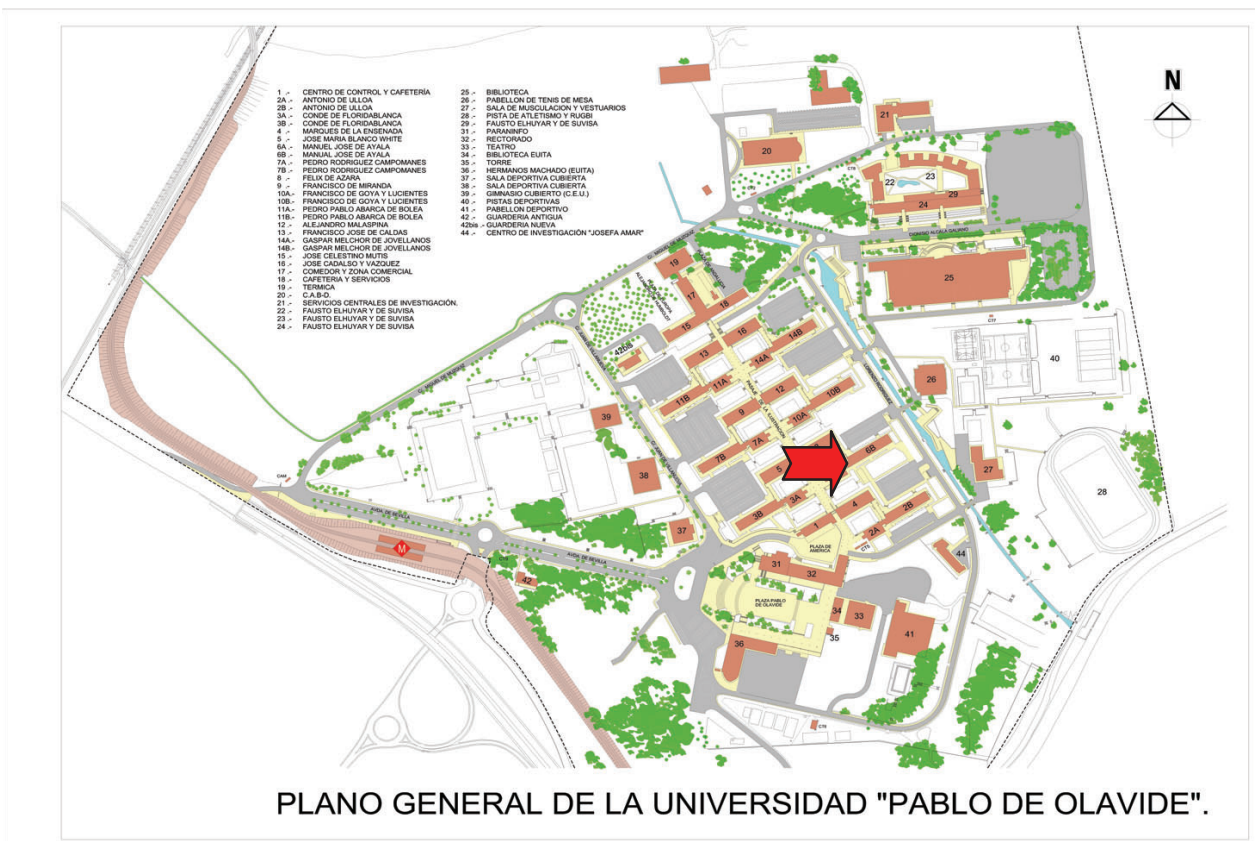
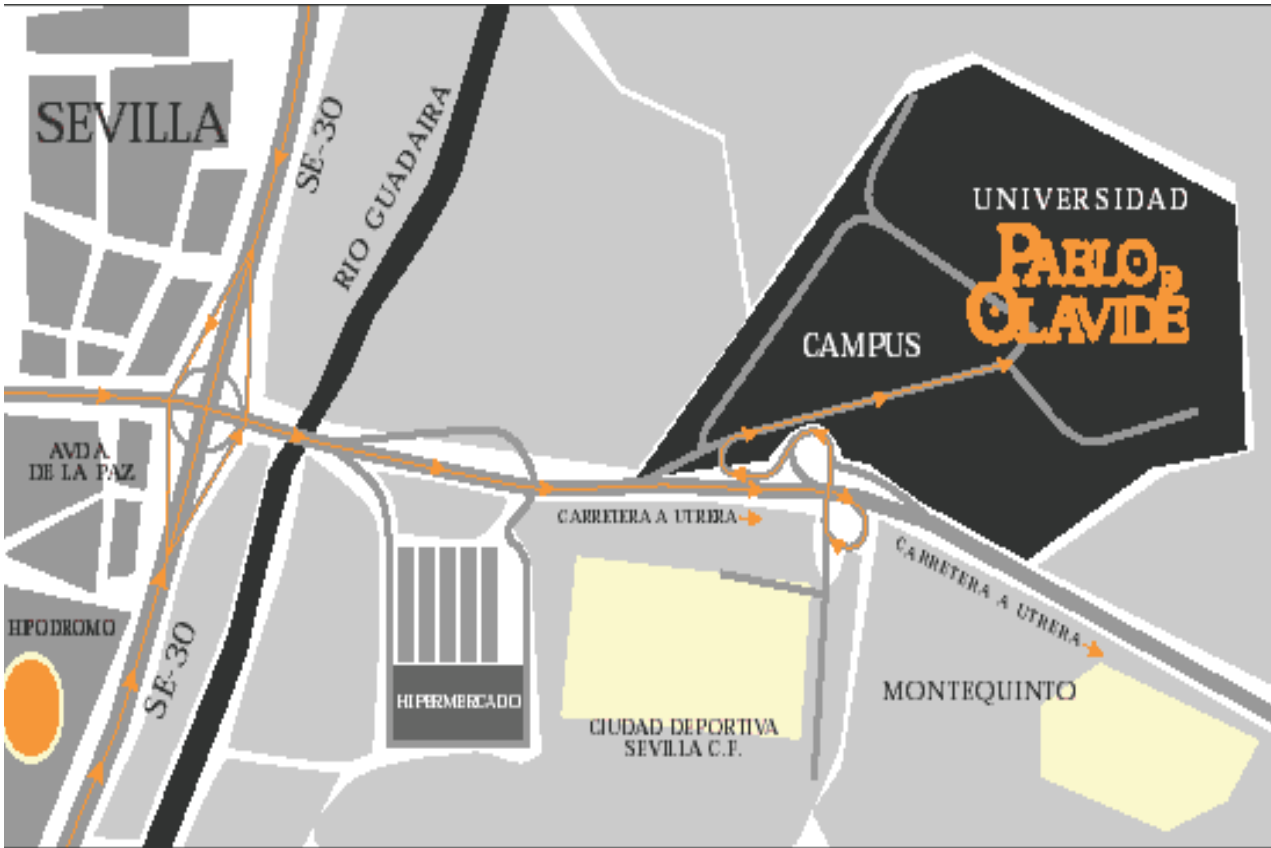
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- Autobús desde Montequinto: Línea de autobuses M-130: Sevilla-Montequinto (empresa Casal).

- Autobús desde Alcalá de Guadaíra: Línea de autobuses M-123: Alcalá de Guadaíra-Sevilla (por Quintillo, empresa Casal).

- Metro Línea 1: Estación «Pablo de Olavide».

2. Planos de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Centro de Informática y Comunicaciones recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder a todas las incidencias recibidas en el Centro de Servicios del CIC, en los plazos acordados en los SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicios).

2. Mejorar en un 10% el tiempo medio de resolución de incidencias en cada periodo anual.

3. Disponer de un servicio de atención del 80% de las solicitudes en un plazo inferior a 48 horas desde su recepción.

4. Incrementar en un 3% el número de servicios TIC ofrecidos a la comunidad universitaria anualmente.

5. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio de apoyo tecnológico a la innovación académica.

6. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio aplicaciones corporativas de gestión (Recursos Humanos, Académico, Contratación y Económico) y tratamiento de datos.

7. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio portales (Institucionales, Centros, Departamentos, etc.).

8. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio de aulas de informática.

9. Asegurar en un 80% el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) del servicio de mensajería.

10. Aumentar en un 10% el número de usuarios externos a la UPO que utilizan el servicio de conexión a EDUROAM.

11. Mantener la red con 80% de disponibilidad y continuidad anual.

12. Incrementar en un 10% el índice de puestos de ordenador por estudiante en aulas de docencia avanzadas, aulas de idiomas, aulas de teleformación y salas de grados.

13. Gestionar el 20% de procedimientos del servicio mediante Administración Electrónica.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Centro de Informática y Comunicaciones se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Centro:

1. Grado de satisfacción de los/as usuarios/as alcanzado en las encuestas de satisfacción realizadas.

2. Tiempo medio de resolución de incidencias por año.

3. Tiempo medio de atención de solicitudes dentro de las 48 horas siguientes a su recepción.

4. Porcentaje de crecimiento anual en el número de nuevos servicios ofrecidos a la comunidad universitaria.

5. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en apoyo tecnológico a la innovación académica con cumplimiento de SLAs.

6. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en aplicaciones corporativas de gestión con cumplimiento de SLAs.

7. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en portales (Institucionales, Centros, Departamentos, etc.), con cumplimiento de SLAs.

8. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en aulas de informática con cumplimiento de SLAs.

9. Porcentaje anual de solicitudes resueltas en servicios de mensajería con cumplimiento de SLAs.

10. Porcentaje de crecimiento anual del número de usuarios externos a la UPO que utilizan el servicio de conexión a EDUROAM.

11. Porcentaje de disponibilidad y continuidad de la red.

12. Porcentaje de incremento anual del índice de número de puestos de ordenador por estudiante en aulas de docencia avanzada, aulas de idiomas, aulas de teleformación y salas de grado.

13. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación al órgano responsable de la coordinación operativa de la Carta de Servicios.

Como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en:

- Carta del/de la Director/a del Centro de Informática y Comunicaciones informando al/a la reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en las Oficinas del Centro de Informática y Comunicaciones, tanto presencial como telefónica, será:

- De lunes a viernes: De 8,00 a 20,00 horas.

- De lunes a viernes: De 8,00 a 18,00 horas, en periodos vacacionales.

I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 8,00 a 22,00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración superior.